

ALCANCE DE LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Scope of the Application of Alternative Dispute Resolution Methods

Manuel Geraldo Saifildin Stanley ¹ 

Manuel Geraldo Saifildin Stanley ¹ – Correo de correspondencia: investigacionfcsyp@fcsypunca.edu.py; <https://orcid.org/0000-0002-9735-3640>

¹ Docente Investigador – FCSPyH de la UNCA; Profesor Titular de Derecho Procesal I, Carrera de Abogacía – FCSPyH de la UNCA; Profesor Adjunto de Análisis de jurisprudencia, Carrera de Abogacía – FCSPyH de la UNCA; Profesor Encargado de Análisis político.

El trabajo fue financiado con fondos propios. No se declara conflicto de interés

Recepción: 18-09-2024 Revisión: 23-09-2024 Aceptación: 16-12-2014

RESUMEN

El título de esta investigación es: Alcance de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú en el año 2019. El objetivo general de la investigación es: Reconocer el alcance de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Departamento de Caaguazú en el año 2019. Los objetivos específicos de la investigación son: Describir el procedimiento administrativo aplicado en la Dirección Regional del Trabajo; Conocer las causas más frecuentes de conflictos presentados en la Dirección Regional del Trabajo; Identificar el medio alternativo de solución de conflictos más utilizado en la Dirección Regional del Trabajo; Establecer la incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo y Examinar las ventajas y desventajas de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo. El diseño metodológico utilizado correspondió al no experimental, con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo y de corte transversal. Los principales resultados determinan que la causa más frecuente de conflictos presentados en la Dirección Regional del Trabajo es el despido injustificado; el medio alternativo más utilizado es la mediación; existe una incidencia positiva con respecto a la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos y en cuanto a la ventaja es la economía de tiempo y dinero.

Palabras clave: medios alternativos, conflictos, procedimiento, incidencia.

ABSTRACT

The title of this research is: Scope of the application of alternative means of conflict resolution in the Regional Directorate of Labor of the Department of Caaguazú in 2019. The general objective of the investigation is: To recognize the scope of the application of alternative means of conflict resolution in the Regional Directorate of the Department of Caaguazú in 2019. The specific objectives of the research are: Describe the administrative procedure applied in the Regional Labor Directorate; Know the most frequent causes of conflicts presented at the Regional Labor Directorate; Identify the alternative means of conflict resolution most used in the Regional Labor Directorate; Establish the incidence of alternative means of conflict resolution in the Regional Labor Directorate and Examine the advantages and disadvantages of alternative means of conflict resolution in the Regional Labor Directorate. The methodological design used corresponds to the nonexperimental one, with a qualitative, descriptive and cross-sectional approach. The main results determine that the most frequent cause of conflicts presented in the Regional Directorate of Labor is unjustified dismissal; the most widely used alternative means is mediation; There is a positive impact regarding the application of alternative means of conflict resolution, and the advantage is the saving of time and money.

Keywords: alternative means, conflict, procedure, incidence.

INTRODUCCIÓN

Los medios alternativos de solución de conflictos actualmente constituyen un elemento práctico e innovador al momento de dirimir los litigios que se presentan en el fuero laboral entre el empleador y el trabajador, su implementación en Políticas – FCSPyH de la UNCA; Profesor Adjunto de Criminología, Carrera de Derecho – FCS - UNA Filial San Pedro; Profesor adjunto de Derecho agrario ambiental, Carrera de Derecho - UNE Filial Ciudad del Este; Profesor titular de política criminal ICEPOL – Curso de Maestría. nuestro país, específicamente en el procedimiento administrativo que se realiza en la Dirección Regional del Trabajo, ha demostrado que se trata de una herramienta valiosa y exitosa en la solución de los conflictos que se presentan en los conflictos laborales.

En una sociedad donde el sistema de administración de justicia se encuentra abarrotado y los conflictos no cesan, es necesario voltear la mirada hacia los medios alternativos de solución de conflictos, ya que son medios que han sido utilizados desde épocas ancestrales adoptadas por el ser humano para la solución de conflictos utilizando como modalidad el diálogo con la presencia de un tercero imparcial.

Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, son una mejor manera de proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos laborales que se presentan. Los sistemas de Administración de justicia tradicionales se ven imposibilitados para cumplir con sus fines existiendo cada vez un alejamiento más grande entre la eficiencia y celeridad que reclama el mundo litigante.

El sistema jurídico ha incorporado ciertos medios cuyo propósito es solucionar los conflictos sin generar mayores antagonismos entre las partes; los medios de solución de controversias que analizaremos en el presente trabajo de investigación es la mediación y la negociación, teniendo en cuenta que son los utilizados en la Dirección Regional del Trabajo.

La mediación es un método alternativo de resolver conflictos, el cual tiene como finalidad intrínseca arribar a la solución integral de un conflicto entre partes con ayuda de un tercero imparcial y calificado.

La negociación es aquel medio de resolución de conflictos, mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero.

El problema que se plantea en la presente investigación, son los conflictos que se dan en las relaciones laborales entre el empleador y el trabajador.

Por naturaleza el conflicto es inherente a la relación humana, los distintos objetivos, intereses de cada persona, ponen en una situación antagónica que provocan una confrontación con la otra parte.

En consecuencia, el Estado para poder resolver conflictos en el fuero laboral, nos faculta a acudir a la Dirección Regional del Trabajo, cuando un derecho laboral se vea vulnerado, con el objeto de poner fin a las disputas, por medio de soluciones alternativas de conflictos, de común acuerdo entre las partes.

El acudir directamente a los estrados judiciales no siempre es la forma más eficaz de administrar justicia, ya que el tiempo de un juicio excede los tiempos razonables, los plazos legales establecidos en la ley para poner fin a un litigio; es por ello que existen medios alternativos de solución de conflictos para dar una salida más rápida al litigio respetando la voluntad de las partes.

La llegada de los medios alternativos de solución de conflictos y su aplicabilidad en el Derecho Laboral, ha cobrado renovado interés y relevancia en los últimos años en nuestro ordenamiento jurídico. En este sentido el Poder Legislativo dictó leyes aprobando los sistemas los medios alternativos de solución de conflictos, como así también el Ministerio de Trabajo dictando resoluciones que ayudan a un procedimiento administrativo más ordenado en las direcciones regionales de trabajo.

La Dirección Regional del Trabajo, es una institución pública dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en donde se realiza el procedimiento administrativo en el fuero laboral, que consiste en convocar a las partes para una audiencia de mediación, para tratar de dialogar y llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes conforme a derecho.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación correspondió al no experimental, pues no busca la manipulación de las variables, sino estudiar a las mismas dentro de su contexto real.

Según la naturaleza de la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, porque se utilizaron datos cualitativos recolectados por medio de la entrevista a funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo del Departamento de Caaguazú y la observación

documental utilizó como instrumento de recolección de datos una matriz de análisis.

La investigación fue de carácter descriptivo, Según Arias (2006), este tipo de investigación, “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 125).

Además, correspondió al tipo de estudio de corte transversal, pues se estudió el fenómeno dentro de un tiempo y espacio determinado. Para Hernández Sampieri (2006), “la investigación cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.7).

“La investigación cualitativa no estudia la realidad en sí, sino como se construye la realidad. Esto implica estudiarlo desde el punto de vista de las personas y enfatizar el proceso de comprensión” (Krause, 1995, p. 85).

“En el nivel epistemológico, este paradigma enfatiza la subjetividad” (Krause, 1995, p. 86).

Técnicas e instrumentos de recogida de datos

Para realizar la investigación se utilizó como técnica la entrevista semi estructurada y a profundidad y como instrumento de recolección de datos una guía de entrevista, que se aplicó a los funcionarios de la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú.

Como así también se utilizó la técnica de análisis documental y como instrumento de recolección de datos una matriz de análisis, que se aplicó para obtener datos de los expedientes de la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú.

“La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, 2006, p. 72)

La entrevista semi-estructura, es flexible. A pesar que existe una guía de preguntas, “el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria” (Arias, 2006, p. 74).

Población, Unidad de análisis, Participantes y muestras

Se tomaron como unidad de análisis a 5 funcionarios de la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú. Como así también 177 expedientes administrativos de la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú del año 2019.

Se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia teniendo en cuenta que los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para los investigadores.

La Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú, es una institución dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en donde se realiza el procedimiento administrativo, que es una antesala al proceso judicial; en donde el trabajador afectado en sus derechos laborales acude a realizar su denuncia y liquidación final de haberes correspondiente en base a la legislación laboral vigente; seguidamente se fija una audiencia de mediación en donde se le cita a ambas partes para tratar de llegar a un acuerdo de mutuo consentimiento según lo establece el artículo 78 inc. b) del Código del Trabajo.

Procedimiento para el análisis de los datos

El procedimiento para el análisis de datos que se utilizó, para el análisis documental, está configurado en torno a tres grandes tareas admitidas en la literatura contemporánea: 1) Reducción de datos; 2) Disposición y transformación de los datos; 3) Obtención de resultados y verificación de conclusiones.

RESULTADOS

Análisis cualitativo de entrevistas
Categorización y codificación de entrevistas
Procedimiento administrativo en la Dirección Regional del Trabajo Recepción de denuncias (RD)

Con respecto a la recepción de denuncias todos los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que consiste en el primer paso de un procedimiento administrativo ante la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú, en donde se les consulta a las personas que acuden a realizar sus denuncias administrativas acerca de sus datos personales, su antigüedad trabajando dentro de la empresa, el salario, horario de trabajo y la dirección exacta del empleador para realizar la notificación correspondiente.

Liquidación final de haberes (LFH)

Con relación a liquidación final de haberes, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que la liquidación final de

haber es consiste es un cálculo legal con respecto a la normativa laboral para establecer el monto a percibir por parte de un trabajador al momento de terminar la relación laboral entre las partes.

Fijación de audiencia de mediación (FAM)

En cuanto a la fijación de audiencia de mediación, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que al momento de recepcionar la denuncia y teniendo los datos precisos del empleador se fija la fecha y hora para una audiencia de mediación, que se realiza como mínimo 48 horas antes y 24 horas más por cada 50 km de distancia, teniendo en cuenta como parámetro el domicilio laboral.

Audiencia de mediación (AM)

Referente a la audiencia de mediación, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que es donde se reúnen las partes frente a un tercero neutral e imparcial para guiar la audiencia con el fin de que las partes, empleador y trabajador, lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambos en forma pacífica.

Acta final del procedimiento (AFP)

Con respecto al acta final del procedimiento, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que consiste en el último acto administrativo dentro del proceso, en donde se da por finalizado el mismo de varias formas, un acta de acuerdo entre las partes, acta de no acuerdo, acta de incomparecencia del empleador, acta de incomparecencia del trabajador e acta de incomparecencia de las partes.

Causas más frecuentes de conflictos Despido injustificado (DI)

Con respecto al despido injustificado, los entrevistados coincidieron en sus respuestas al manifestar que es la figura jurídica con causa más frecuente de conflicto laboral presentado en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

Esta figura jurídica dentro del fuero laboral, consiste en el despido en forma unilateral por parte del empleador.

Despido justificado (DJ)

Con relación al despido justificado, los entrevistados en su mayoría manifestaron que es la segunda causa más frecuente de conflicto laboral presentado en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

En cuanto a la figura jurídica del despido justificado, consiste en el despido al trabajador por parte del empleador al atribuirle una de las causales establecidas en el artículo 81 del

Código del Trabajo, como, por ejemplo, las causales que más se presentan son el abandono de trabajo, hurto, robo, el trabajo a desgano, etc.

Retiro con causa justificada (RCJ)

Referente a la figura jurídica del retiro con causa justificada, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, que es la tercera causa más frecuente de conflictos laborales presentada en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

En cuanto a la figura jurídica del retiro con causa justificada, se encuentra estipulado en el artículo 84 del Código del Trabajo, que consiste en el retiro por voluntad unilateral del trabajador con causas justificables imputadas al empleador, que genera el pago de una liquidación de haberes en forma completa, como se dan en los despidos injustificados.

Cobro de haberes devengados (CHD)

Con relación a la figura jurídica del cobro de haberes devengados, los entrevistados en su mayoría manifestaron que, es la cuarta causa más frecuente de conflictos laborales presentada en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

El cobro de haberes devengados más bien consiste en una figura jurídica cuando el trabajador no cuenta con una antigüedad suficiente, es decir el período de prueba, en donde el trabajador reclama sólo el pago por los trabajos realizados.

Aclaración laboral (AL)

En cuanto a la figura jurídica de la aclaración laboral, la misma no se encuentra establecida en el Código Laboral, es más bien una figura administrativa, en donde el trabajador o el empleador, solicita una audiencia de mediación con el fin de conversar con la otra parte para poner fin a los altibajos ocasionados dentro del ambiente laboral.

Medio alternativo de solución de conflictos más utilizado Mediación (M)

Con respecto al medio alternativo más utilizado en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú, los entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestando que la mediación es el medio alternativo más utilizado, teniendo en cuenta que el mismo forma parte del procedimiento administrativo ante el Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

La mediación es un medio alternativo de solución de conflictos, que, con ayuda de un tercero neutral e imparcial, las partes

conversan y tratan de poner fin al conflicto laboral generado entre las partes de forma pacífica.

Negociación (N)

Con relación a la negociación, es el segundo medio alternativo más utilizado en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú según manifestaron los entrevistados.

La negociación es un medio alternativo de solución de conflictos, en donde las partes ponen fin a la relación por medio de un acuerdo satisfactorio entre las partes.

Incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos Acuerdo por mutuo consentimiento (APMC)

Con respecto a la incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos, los entrevistados manifestaron en su mayoría, que el acuerdo por mutuo consentimiento es la incidencia principal de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

Solución amistosa (SA)

Con relación a la solución amistosa, también fue considerado una incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú por parte de los entrevistados.

Ventajas y desventajas de los medios alternativos de solución de conflictos Economía de tiempo y dinero (ETD)

Con respecto a las ventajas de los medios alternativos de solución de conflictos, los entrevistados coincidieron en sus respuestas al afirmar que la ventaja principal consiste en la economía de tiempo y dinero que genera la aplicación de la mediación o la negociación en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

Soluciones pacíficas (SP)

Con relación a las soluciones pacíficas, también fue considerado como una ventaja por parte de los entrevistados al momento de utilizar un medio alternativo de solución de conflictos, para terminar la relación laboral de buena manera y perseverando un buen trato entre las partes. **Control sobre el resultado (CSR)**

Referente al control sobre el resultado, algunos entrevistados consideraron como una ventaja y otros como una desventaja por no tener un control total sobre el resultado de una mediación teniendo en cuenta, que ambas partes deben de estar de acuerdo, es decir depende de la voluntad de cada parte.

Renuncia a algunos derechos laborales (RADL)

La principal desventaja al utilizar un medio alternativo de solución de conflictos, algunos entrevistados consideraron a la renuncia de algunos derechos laborales, teniendo en cuenta que en muchos casos se realizaron acuerdos laborales y pagos de indemnización muy por debajo de lo que establece la legislación laboral.

Bajar las pretensiones (BP)

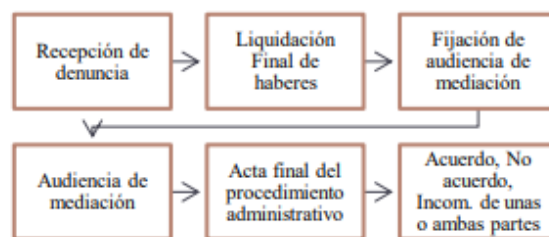
Una desventaja importante considerada por los entrevistados también fue la situación de bajar las pretensiones con respecto a una liquidación realizada en forma legal, teniendo en cuenta que en muchos casos la oferta realizada por el empleador está por debajo de lo que le corresponde por ley a un trabajador percibir como indemnización y es ahí donde el trabajador baja sus pretensiones para llegar a un punto medio entre las partes y formular un acuerdo.

No tener el control sobre el resultado (NTCSR)

En cuanto a la desventaja con menos relevancia considerada por los entrevistados es el no tener el control sobre el resultado, teniendo que para llegar a un acuerdo depende de la voluntad de las partes, es allí donde se considera que una de las partes no tiene el control total sobre el resultado de la aplicación de medios alternativos de solución de conflictos aplicados en la Dirección Regional del Trabajo del Dpto. de Caaguazú.

Análisis documental: 177 expedientes administrativos de la Dirección Regional del Trabajo del Departamento de Caaguazú del año 2019.

Fluxograma del procedimiento administrativo en la Dirección General del trabajo



Matriz de análisis de expedientes de la Dirección Regional del Trabajo

Gráfico N° 1 - Incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos conforme a los resultados obtenidos

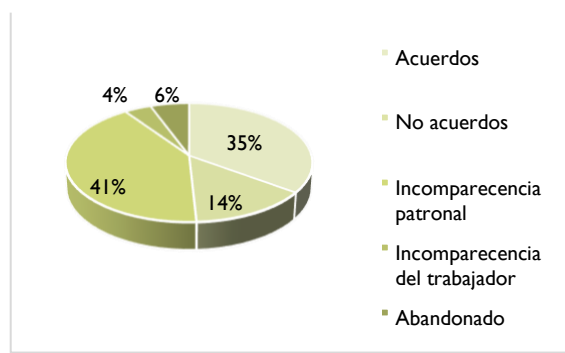


Gráfico N° 2 - Causas más frecuentes de conflictos

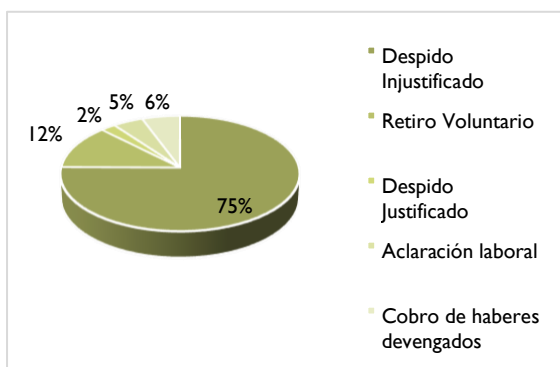
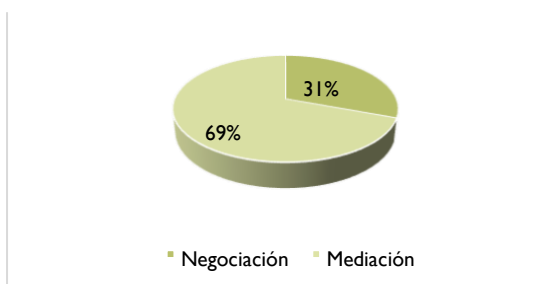


Gráfico N° 3 - Medio alternativo de solución de conflictos



CONCLUSIÓN

Al culminar el presente trabajo de investigación se llegan a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo específico, que trata acerca del procedimiento administrativo aplicado en la Dirección Regional de Trabajo, se concluye teniendo en cuenta que todos los entrevistados concuerdan con sus respuestas en cuanto al procedimiento administrativo, que

consiste en la recepción de denuncia, la liquidación correspondiente en base a la ley conforme a la antigüedad y el salario, seguidamente se fija fecha y hora para una audiencia de mediación, en donde las partes con ayuda de un tercero neutral e imparcial tratan de poner fin al conflicto laboral conforme a su voluntad y para dar cierre al procedimiento administrativo, se labra acta dejando constancia de lo sucedido en la audiencia, que certifica el mediador de la institución, en donde se pueden dar los resultados de acuerdo, no acuerdo o incomparecencia de una o ambas partes.

En cuanto al segundo objetivo específico, que trata acerca de las causas más frecuentes de conflictos presentados en la Dirección Regional del Trabajo, todos los entrevistados coincidieron con sus respuestas, señalando que la causa más frecuente es el despido injustificado, que consiste en la terminación del contrato de trabajo por declaración de voluntad unilateral y decisoria del empleador. Con respecto a la observación documental de los expedientes analizados, se pudo determinar que en su mayoría son por despido injustificado. Con esto queda demostrado que la figura del despido injustificado es la casusa más frecuente de conflicto presentado en la Dirección Regional del Trabajo.

Con relación al tercer objetivo específico, que trata acerca del medio alternativo de solución de conflictos más utilizado en la Dirección Regional del Trabajo, se concluye que es la mediación, ya que es el medio alternativo que forma parte del procedimiento administrativo; en cuanto a la observación documental de los expedientes analizados, se determina que el medio alternativo más utilizado es la mediación.

Referente al cuarto objetivo específico, que trata cerca de la incidencia de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo, todos los funcionarios entrevistados coincidieron que existen una incidencia positiva en cuanto a la aplicación de estos medios legales que es una nueva forma de administrar justicia en nuestro ordenamiento jurídico, ya que es una manera de proporcionar respuestas rápidas, pacíficas y accesibles a los conflictos laborales que se presentan entre el trabajador y el empleador, por medio de acuerdos satisfactorios para ambas partes.

En cuanto a la observación documental en el cotejo de expedientes analizados, se determina

incidencia positiva de los medios alternativos de solución de conflictos, partiendo desde el punto de la presentación de ambas partes a la audiencia de mediación en donde en la mayoría de los casos se llegaron a acuerdos.

Con respecto al quinto objetivo específico, que trata acerca de las ventajas y desventajas de los medios alternativos de solución de conflictos en la Dirección Regional del Trabajo, los entrevistados no coincidieron en sus apreciaciones, por ende en su conjunto son todas validas; las ventajas son, la economía de tiempo y dinero, las soluciones pacíficas y el control sobre el resultado y las desventajas, la renuncia de algunos derechos laborales, como el preaviso, la liquidación, las vacaciones causadas y el aguinaldo proporcional, el cobro de la liquidación por debajo de lo que corresponde según la ley, bajar sus pretensiones y el no tener el control absoluto de la decisión.

BIBLIOGRAFÍA

- Aclans, A., (1993). Como utilizar la mediación para resolver conflictos. Barcelona, España: Paidós.
- Altamirano, J., (2001). Primeros Auxilios Legales. Derecho del Trabajo. Asunción, Paraguay: Servi Libro.
- Álvarez, G., (2000). La mediación y la justicia. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Baruch Bush, R. y Folger, J., (1996). La Promesa de la Mediación. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Cabanellas, G., (1996). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Buenos Aires, Argentina: Heliasta.
- Caivano, R., (1993). Mediación: su eficacia como sistema alternativo de resoluciones de conflictos. Buenos Aires, Argentina: Océano.
- Código del Trabajo Ley N° 213/93.
- Constitución Nacional de la República del Paraguay de 1992.
- Corte Suprema de Justicia, (2005). Manual de mediación. Asunción, Paraguay.
- Corte Suprema de Justicia; División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales. "MANUAL DE MEDIACIÓN". Asunción – Paraguay. Edición 2005 – 215p.
- Diez, F., (2009). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Ertel, D., (2000). La mediación y la negociación. Buenos Aires, Argentina: Eudeba.
- Gozaíni, O., (1995). Formas alternativas para la resolución de conflictos, Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Grecco, C., (1988). La mediación. Buenos Aires, Argentina: Perrot.
- Guasp, J., (1962). Arbitraje y mediación. Madrid, España: Depalma.
- Hernández Sampieri, R., (2006). Metodología de la investigación 4ª Edición. México: Hc 6 Grax- Hill.
- Highton, E. y Álvarez, G., (1995). Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.
- Krause (1995). La investigación cualitativa. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Shalom.
- Lazzarini, J., (1999). Procedimiento de premediación y mediación. Buenos Aires, Argentina: La Ley S.A.
- Ley de Arbitraje y Mediación N° 1879/02 de la República del Paraguay.
- Ossorio, M., (1999). Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Buenos Aires, Argentina: Heliasta.
- Ramírez Candia, M., y Cano Irala, J., (2017). Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Asunción, Paraguay: Arandurä.
- Saifildin, M., y Armas, E., (2004). Análisis de la Jurisprudencia. Asunción, Paraguay: Res Novare.

Satta, M., (2001). Medios alternativos de resolución de conflictos. Buenos Aires, Argentina: Ejea.

Saures, M., (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Wilde, Z. y Gaibrois, L., (1995). ¿Qué es la Mediación? Buenos Aires, Argentina: Abeledo-Perrot.